

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

TESIS



Oleh :

**Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt
8112415019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
SEPTEMBER 2016**

**PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PADA INSTALASI FARMASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan kepada
Universtas Katolik Widya Mandala
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen



Oleh:
Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt
8112415019

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
SEPTEMBER 2016**

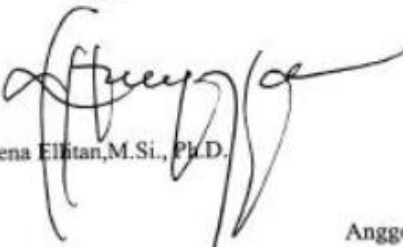
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis berjudul “Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta” yang ditulis dan diajukan oleh Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt. dengan NPM: 8112415019 telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Megister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pada tanggal 21 bulan 9 tahun 2016

Tim Penguji

Ketua


Lena Elitan, M.Si., Ph.D.

Sekretaris

Anggota



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CMP (AP)



Dr. Diyah Tulipa, SE., MM



PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Tesis berjudul “Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta” yang ditulis dan diajukan oleh Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt. dengan NPM: 8112415019 telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 28 Juni 2016



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CMP(AP)

Pembimbing Tesis

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt

NRP : 8112415019

Judul : Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction*
Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih
Yogyakarta

Menyatakan bahwa tesis ini adalah **ASLI** karya tulis saya. Apabila karya ilmiah ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pasca Sarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dapat dipublikasikan / ditampilkan di *internet* atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 September 2016

Yang menyatakan,



Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom, S.Farm., Apt.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat, rahmat, dan kasih karunia yang diberikan-Nya selama ini, sehingga dapat terselesaikannya tesis berjudul “Pengaruh *Perceived Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta” dengan baik dan tepat pada waktunya. Tesis ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Tesis ini diselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Anita Lie, Ed.D. selaku Direktur Program Pascasarjana.
2. Dr. Fenika Wulani, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Dr. Christina Esti Susanti, MM., CMP (AP) selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, tenaga, dan waktu selama proses penyusunan tesis ini.
4. Lena Ellitan, M.Si., Ph.D. dan Dr. Diah Tulipa, SE., MM selaku penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, tenaga, dan waktu selama proses penyusunan tesis ini.
5. Keluarga (mama, papa, abang, adik) yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan material serta memberi semangat untuk dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya.
6. Teman-teman Program Magister Manajemen yang telah banyak membantu dan menemani saya selama kuliah di Magister Manajemen.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan tesis ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga tesis ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi para pembaca yang membutuhkan di kemudian hari.

Surabaya, 21 September 2016

Penulis

PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah isu penting bagi penyedia layanan kesehatan. Dimana merupakan tujuan akhir dari pelayanan karena berbagai alasan yang salah satunya adalah agar dapat berkompetisi dengan rumah sakit lainnya. Oleh karena tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *professionalism*, *auxiliary communications*, *professional responsibility*, *pharmacy interaction*, *staff interaction*, *professional competence*, *time convenience*, dan *location convenience* terhadap *customer satisfaction* melalui *perceived service quality* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel. Penelitian ini adalah *non – probability sampling*. Cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sedangkan, teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Analysis of Moment Structure*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *perceived service quality* terhadap *customer satisfaction* pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Oleh karena tersebut Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta harus dapat menjaga serta meningkatkan kualitas layanan seperti melakukan evaluasi kinerja karyawan setiap bulan, pelatihan terhadap karyawan, pelaksanaan PIO dan konseling pasien, dan lain-lain, sehingga pasien merasa puas dan mampu bersaing dengan rumah sakit lainnya yang berada di Yogyakarta.

Kata Kunci: *Perceived Service Quality*, *Customer Satisfaction*, Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION OF INSTALLATION PHARMACY OUTPATIENT PANTI RAPIH HOSPITAL YOGYAKARTA

Nency Rotua Dwi Wira Neta Gultom

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important issue for health care providers. Where is the final destination of the service for various reasons, one of which is to be able to compete with other hospitals. Therefore, the research aims to determine the effect of professionalism, auxiliary communications, professional responsibility, pharmacy interaction, staff interaction, professional competence, time convenience, and location convenience to the customer satisfaction through the perceived service quality of Installation Pharmacy Outpatient Panti Rapih Hospital Yogyakarta.

The respondents in this study as many as 200 samples. This research is a non - probability sampling. Sampling technique used was purposive sampling. Meanwhile, the analytical techniques used are using Structural Equation Modeling (SEM) with a program of Analysis Moment Structure

The results showed that there was significant perceived service quality towards customer satisfaction in the Installation Pharmacy Outpatient Panti Rapih Hospital Yogyakarta. Therefore, the installation of Pharmacy Outpatient Panti Rapih Hospital Yogyakarta should be able to maintain and improve the quality of services such as performance evaluation of employees every month, training of employees, the implementation of the PIO and counseling patients, and others, so that patients feel satisfied and able to compete with other hospitals in Yogyakarta

Key Words: *Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, Panti Rapih Hospital Yogyakarta*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 SistematikaPenulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Gambaran Umum Rumah Sakit Panti Rapih	12
2.2.1. Sejarah Rumah Sakit Panti Rapih.....	12
2.2.2. Visi dan Misi Rumah Sakit Panti Rapih.....	14
2.2.3. Falsafah Rumah Sakit Panti Rapih	17

2.2.4. Nilai-Nilai Rumah Sakit Panti Rapih	17
2.2.5. Tujuan Rumah Sakit Panti Rapih	18
2.2.6. Motto Rumah Sakit Panti Rapih.....	19
2.2.7. Kebijakan Mutu Rumah Sakit Panti Rapih.....	20
2.3. Tinjauan Teori.....	20
2.3.1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS).....	20
2.3.2. Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.3. Kepuasan Pelanggan.....	36
2.4. Hubungan antar Variabel.....	45
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	52
3.1. Desain Penelitian.....	52
3.2. Identifikasi Variabel.....	53
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	54
3.4. Model Penelitian.....	57
3.5. Jenis Data dan Sumber Data.....	58
3.6. Skala Pengukuran	59
3.7. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	59
3.8. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	59
3.9. Teknik Analisis Data.....	61
3.9.1. Uji Validitas.....	61
3.9.2. Uji Reliabilitas.....	61
3.9.3. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	62
3.9.4. Uji <i>Outlier</i>	68
3.9.5. Uji Hipotesis.....	68
BAB 4 Analisis dan Pembahasan.....	69
4.1. Identifikasi Responden.....	69

4.2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	69
4.3. Uji Asumsi SEM.....	80
4.3.1. Uji Normalitas.....	80
4.3.2. Uji <i>Outlier</i>	82
4.3.3. Uji Validitas.....	82
4.3.4. Uji Reabilitas.....	92
4.3.5. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	95
4.4. Model Struktural.....	97
4.5. Pengujian Hipotesis.....	99
4.6. Pembahasan.....	103
BAB 5 Simpulan dan Saran.....	118
5.1. Simpulan.....	118
5.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Perbandingan Antara Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Saat Ini.....	9
4.1 Interval Rata-Rata Skor.....	70
4.2. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Professionalism</i>	70
4.3. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Auxiliry Communication</i>	71
4.4. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Professional Responbility</i>	72
4.5. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Pharmacy Interaction</i>	73
4.6. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Staff Interaction</i>	74
4.7. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Professional Competence</i>	75
4.8. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Time Convenience</i>	76
4.9. Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Location Convenience</i>	77

4.10	Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Perceived Service Quality</i>	78
4.11	Nilai rata-rata, Standar Deviasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	79
4.12	<i>Assesment of Normality</i>	80
4.13	<i>Regression Weight Profesionalism</i>	83
4.14	<i>Standardized Regression Weight Profesionalism</i>	83
4.15	<i>Regression Weight Auxiliary Communication</i>	84
4.16	<i>Standardized Regression Weight Auxiliary Communication</i>	84
4.17	<i>Regression Weight Professional Responsibility</i>	85
4.18	<i>Standardized Regression Weight Professional Responsibility</i> ..	85
4.19	<i>Regression Weight Pharmacy Interaction</i>	86
4.20	<i>Standardized Regression Weight Pharmacy Interaction</i>	86
4.21	<i>Regression Weight Staff Interaction</i>	87
4.22	<i>Standardized Regression Weight Staff Interaction</i>	87
4.23	<i>Regression Weight Professional Competence</i>	88
4.24	<i>Standardized Regression Weight Professional Competence</i>	88

4.25	<i>Regression Weight Time Convenience</i>	89
4.26	<i>Standardized Regression Weight Time Convenience</i>	89
4.27	<i>Regression Weight Location Convenience.....</i>	90
4.28	<i>Standardized Regression Weight Location Convenience.....</i>	90
4.29	<i>Regression Weight Perceived Service Quality.....</i>	91
4.30	<i>Standardized Regression Weight Perceived Service Quality....</i>	91
4.31	<i>Regression Weight Customer Satisfication.....</i>	92
4.32	<i>Standardized Regression Weight Customer Satisfication.....</i>	92
4.33	Hasil Uji Reliabilitas Konstruk	93
4.34	<i>Goodness of Fit Index.....</i>	95
4.35	Nilai Koefisien Korelasi.....	99
4.36	Uji Hipotesis.....	100

.

DAFTAR GAMBAR

Gambar

	Halaman
2.1 Rantai Manfaat Kualitas.....	27
2.2 Persepsi Kualitas Total.....	28
2.3 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	37
2.4 Fenomena Gunung Es	39
3.1 Model Penelitian	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner.....	127
2 Hasil Karakteristik Reponden	134
3 Hasil Kuissoner.....	139
4 Statistik Deskriptif.....	165
5 <i>Output Structural Equation Modelling</i>	167
6 Diagram Path.....	188